Asesor Remoto

Preguntas más frecuentes

El Asesor Remoto Agilent añade capacidades de monitorización y diagnóstico instrumental remoto a los acuerdos de servicio y soporte Agilent punteros en la industria. Mediante una conexión segura entre sus instrumentos y los Centros de Asistencia al Cliente de Agilent podemos monitorizar de forma continuada la salud de sus sistemas, realizar diagnósticos remotos interactivos y prestar servicios de soporte predictivo para ayudarle a optimizar el tiempo de actividad de sus sistemas y la productividad de su laboratorio.

Esta guía de referencia rápida responde a muchas de las preguntas que se le puedan plantear con respecto a la implantación, la seguridad y la disponibilidad de productos del Asesor Remoto.

Generales

¿Qué es el Asesor Remoto?

El Asesor Remoto es un conjunto de productos de servicio para monitorización y diagnóstico instrumental remoto en tiempo real. Utilizan Internet y una tecnología patentada para facilitar a Agilent de manera segura parámetros operativos claves junto con información diagnóstica directamente desde sus instrumentos; datos que utilizamos para ayudarle a optimizar el tiempo de actividad de sus sistemas y la productividad de su laboratorio.

Tres prácticas soluciones:

- **Asesor Remoto - Asistencia** permite a los analistas iniciar fácilmente una solicitud de servicio con un clic de ratón y facilita acceso directo a los conocimientos de los expertos Agilent.
- **Asesor Remoto - Informes** proporciona informes de inventarios de activos y operaciones, bien bajo demanda o por subscripción, para ayudar a los laboratorios a optimizar de forma proactiva su productividad.
- **Asesor Remoto - Alertas** envía notificaciones mediante mensajes de texto SMS o correo electrónico en tiempo real cuando se producen problemas instrumentales o se alcanzan los umbrales de mantenimiento, para ayudar a maximizar el tiempo de actividad y la productividad del laboratorio.

¿Qué datos recoge el Asesor Remoto y cómo se utilizan?

El Asesor Remoto Agilent recoge únicamente la información de estado, diagnóstico y mantenimiento preventivo asistido (EMF) específicamente necesaria para llevar a cabo tareas de resolución de problemas y elaboración de informes. Jamás recoge material sensible de su empresa como datos cromatográficos.

¿Crea el Asesor Remoto riesgos de seguridad para mi red y mis ordenadores?

En absoluto. Agilent trabaja estrechamente con su departamento informático para integrar el Asesor Remoto en su infraestructura de seguridad de red existente; asimismo, utilizamos una tecnología patentada que permite mantener todos los componentes protegidos tras los cortafuegos corporativos.

¿Cómo conecta Agilent con mis instrumentos?

Agilent instala en su emplazamiento agentes de software Remote Advisor Datasource que monitorizan de forma continua los parámetros operativos y otra información diagnóstica de cada instrumento. También instalamos puertas de acceso del Asesor Remoto que recogen esa información e inician la comunicación con Agilent a través de Internet. Cada puerta de acceso está equipada con un controlador que le permite mantener el control de todos los permisos y las políticas de acceso relacionadas con el Asesor Remoto para cada uno de sus dispositivos.

Rendimiento

¿Es preciso que el Asesor Remoto se ejecute en el ordenador que forma parte de mi sistema instrumental?

No necesariamente. Agilent puede conectar su instrumento con el Asesor Remoto de dos modos distintos.

1. Podemos instalar el agente Remote Advisor Datasource de forma completamente independiente de su sistema de datos y el PC de acceso a este. Esta instalación es la que se realiza más habitualmente en laboratorios con sistemas de datos centralizados.
2. Podemos instalar el agente Remote Advisor Datasource en el PC que controla el instrumento, lo cual ofrece una ventaja añadida. Hacerlo así nos permite obtener información diagnóstica y para resolución de problemas de la salud del PC de su sistema de datos.

¿Requiere el Asesor Remoto el software ChemStation u otro sistema de datos Agilent?

No. El Asesor Remoto Agilent no requiere ChemStation ni ningún otro software de control instrumental de Agilent. El Asesor Remoto Agilent recoge la información diagnóstica directamente del instrumento, sin utilizar el software de control o sistema de datos.

¿Va a afectar el Asesor Remoto al rendimiento de mi instrumento o mi red local?

No. El Asesor Remoto utiliza un agente de software liviano, Remote Advisor Datasource, para recoger información de cada uno de los instrumentos conectados. Los archivos de datos enviados por el agente Remote Advisor Datasource a la puerta de acceso del Asesor Remoto tienen un tamaño inferior a 35 KB, por lo que no afectan al rendimiento del instrumento ni a los análisis. Por últi-mo, la puerta de acceso del Asesor Remoto mantiene el tráfico redu-cido enviando únicamente actualizaciones incrementales al servidor empresarial dedicado al Asesor Remoto Agilent.

Seguridad

¿Tenemos que hacer cambios en nuestras políticas de seguridad de TI existentes para acoger el Asesor Remoto?

No. El Asesor Remoto Agilent se instala adaptándose a su infraestructura de seguridad de red, cortafuegos y servidores proxy existentes. No es necesario hacer ningún cambio en los procedimientos establecidos para acoger el Asesor Remoto.

¿Cómo garantiza Agilent la transmisión segura de los datos?

El Asesor Remoto Agilent utiliza una infraestructura susceptible de uso con cortafuegos que incluye soporte proxy, cifrado, comunicaciones HTTPS y autentificación SSL de 128 bits. El Asesor Remoto aplica el mismo nivel de seguridad en la transmisión de datos que los bancos y otras instituciones financieras internacionales para proteger las transmisiones y garantizar comunicaciones seguras.

¿Cómo mantengo el control sobre el Asesor Remoto Agilent en mi laboratorio?

El Asesor Remoto Agilent proporciona dos niveles de control para asegurar que sus instrumentos y su información se mantienen protegidos y seguros:

1. El controlador de puertas de acceso del Asesor Remoto le permite controlar los permisos y las políticas de acceso específicas para cada instrumento monitorizado en su laboratorio.
2. Un registro de auditoría detallado, que se conserva en sus instalaciones, asegura que usted pueda saber siempre con exactitud cómo está interactuando el Asesor Remoto con sus instrumentos.

Entorno de instalación

¿Requiere el Asesor Remoto una conexión VPN?

No. Las redes privadas virtuales (VPN) se utilizan generalmente para conexiones permanentes. El Asesor Remoto Agilent no se comunica de esa manera. En lugar de eso, la puerta de acceso del Asesor Remoto emplazada en sus instalaciones inicia una comunicación HTTPS a través de Internet solamente cuando es necesario intercambiar datos. Para el pleno cumplimiento con su entorno informático seguro, el Asesor Remoto utiliza autentificación SSL para garantizar que las comunicaciones tienen lugar únicamente entre su puerta de acceso del Asesor Remoto y el servidor empresarial dedicado al Asesor Remoto Agilent, y que todas las comunicaciones se reciben sin alteración. No hay necesidad de instalar el Asesor Remoto en una VPN.

¿Puedo utilizar el Asesor Remoto si mi laboratorio o mis instrumentos no tienen acceso a Internet?

Sí. El Asesor Remoto ha sido diseñado para trabajar prácticamente en cualquier entorno de laboratorio. La puerta de acceso es el único componente del Asesor Remoto ubicado en sus instalaciones que requiere conexión a Internet. Sus instrumentos o laboratorios no requieren acceso a Internet, pero deben ser capaces de comunicarse con la puerta de acceso del Asesor Remoto Agilent.

¿Necesitamos hacer cambios en nuestro cortafuegos?

No. La puerta de acceso del Asesor Remoto se comunica a través de los puntos de acceso existentes en su cortafuegos corporativo y su servidor proxy para comunicaciones salientes. No se requiere ningún acceso iniciado desde fuera, lo que le confiere la máxima seguridad.

¿Funciona el Asesor Remoto con servidores proxy?

Sí. El Asesor Remoto puede operar en un entorno de servidor proxy.

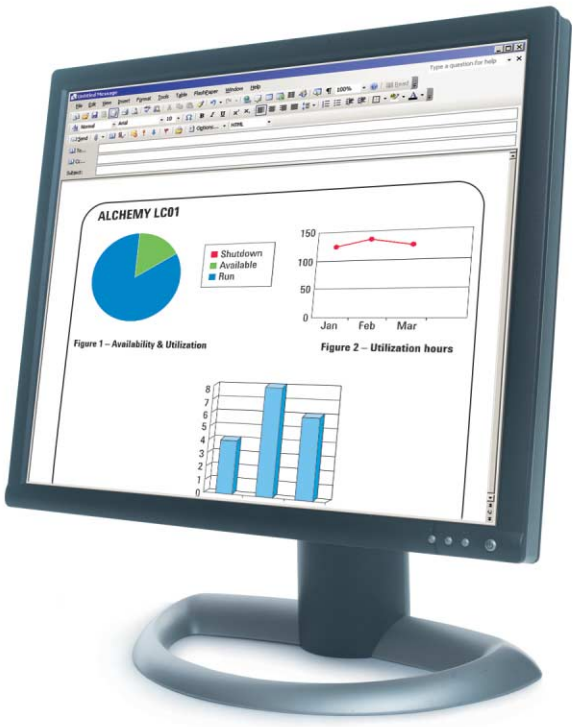
¿Van a mantener las comunicaciones del Asesor Remoto con Agilent bloqueada mi red?

No. El protocolo de mensajes de software ha sido diseñado para enviar mensajes eficientes de tamaño reducido con el fin de minimizar la utilización de ancho de banda y el impacto sobre su red.

Conformidad

¿Tengo que recualificar mis instrumentos Agilent tras instalar el Asesor Remoto?

La cualificación de sus sistemas es por lo general independiente del Asesor Remoto. No es preciso recualificar el software de control instrumental o los sistemas de datos cromatográficos previamente cualificados, ya que el Asesor Remoto es completamente independiente de la aplicación del sistema de datos y sus archivos de datos. Los sistemas nuevos pueden cualificarse con el Asesor Remoto ya instalado para demostrar que el sistema se encuentra en estado cualificado. Cuando se instala el Asesor Remoto se incluyen procedimientos para documentar la correcta instalación. Consulte la disponibilidad de un cuaderno de validación que contiene datos de prueba de respaldo.



Más información acerca del Asesor Remoto

El Asesor Remoto Agilent ha superado con éxito evaluaciones de seguridad TI y ya está instalado en distintas compañías farmacéuticas internacionales en Norteamérica y Europa. Si desea más información sobre cómo poner al Asesor Remoto a trabajar para su laboratorio:

Hable con su oficina local de Agilent o distribuidor autorizado

Visite www.agilent.com/chem/remoteadvisor

LLame al 901 11 68 90

La información, descripciones y especificaciones contenidas en esta publicación están sujetas a cambios sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Impreso en los EE.UU. el 12 de febrero de 2008
5989-6440ESES

Agilent Technologies